

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Salah satu organisasi atau badan pemerintah yang memiliki tugas untuk memelihara keamanan, mencegah tindak kejahatan, menjaga ketertiban umum, dan memberikan pelayanan masyarakat di Indonesia adalah polisi (Yulihastin, 2008). Polisi sendiri memiliki arti sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan, memberikan pelayanan pada masyarakat dan menjaga ketertiban umum atau menangkap orang yang melanggar undang-undang (KBBI, 2016).

Menurut UU Nomor 2 Tahun 2002 Polri ditetapkan perannya sebagai pemelihara Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas), penegak hukum, serta pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Tugas dan peran yang dimiliki Polri tersebut tidaklah ringan ditengah tantangan dan perkembangan saat ini. Sekilas, Polisi identik dengan penanganan berbagai tindak kejahatan mulai dari kejahatan yang konvensional hingga modern dengan lingkup luas.

Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. (*UU RI NO.2 TAHUN 2002*).

Fungsi Polisi dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pengayom masyarakat dan penegak hukum mempunyai tanggung jawab khusus untuk

memelihara ketertiban masyarakat dan menangani kejahatan baik dalam bentuk tindakan terhadap kejahatan maupun bentuk pencegahan kejahatan agar para anggota masyarakat dapat hidup dan bekerja dalam keadaan aman dan tenteram (Guntur, 2017). Dengan kata lain kegiatan-kegiatan Polisi adalah berkenaan dengan sesuatu gejala yang ada dalam kehidupan sosial dari sesuatu masyarakat yang dirasakan sebagai beban atau gangguan yang merugikan para anggota masyarakat tersebut (Suparlan, 1999).

Sutanto (2003) mengemukakan bahwa tugas Polisi Republik Indonesia (Polri) dibagi dalam lima fungsi teknis operasional yaitu fungsi teknis sabhara, fungsi teknis lalu lintas, fungsi teknis reserse, fungsi teknis intelejen keamanan, serta fungsi teknis bimbingan masyarakat. Menurut Lemdikat Polri (dalam Guntur, 2017) Polisi fungsi Sabhara (Samapta Bhayangkara) adalah anggota Kepolisian yang selalu siap sedia untuk menghindari dan mencegah bahaya dalam upaya meningkatkan ketertiban dan keamanan masyarakat. Anggota Sabhara melaksanakan tugas-tugas Kepolisian RI dalam taraf pertama terutama dalam tugas preventif, untuk melaksanakan tindakan penyidikan, pemeriksaan pertama di tempat kejadian. Profesi polisi yang berhubungan dengan pelayanan kerja masyarakat cenderung mempunyai stres kerja yang tinggi karena jam kerja yang panjang dan memiliki risiko yang tinggi dalam keselamatan saat bertugas (Gul & Delice, 2011). Hal ini sejalan dengan pendapat Sutanto (2003), setiap anggota polisi dituntut untuk dapat menyikapi konflik dengan pekerjaannya supaya dapat merasa puas dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya tanpa meninggalkan pekerjaannya sebagai anggota polisi.

Kondisi stres yang berlarut-larut pada polisi sering menimbulkan *burnout* yang salah satu gejalanya adalah kelelahan emosional. Hal ini sejalan dengan pendapat Liewelyn dan Kennedy (2003), apabila keadaan stres terjadi dalam jangka waktu lama dengan intensitas yang cukup tinggi, dan tidak dapat ditangani, maka akan mengakibatkan individu mengalami *burnout*. *Burnout* bukan menggambarkan gejala dari stres kerja melainkan sebagai hasil dari stres berkepanjangan yang tidak mampu dikendalikan dalam situasi yang menekan (Amelia & Zulkarnain, 2005).

Schaufeli et al. (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu sindrom kelelahan emosi (*emotional exhaustion*), *depersonalization*, dan penurunan pencapaian prestasi diri (*low of personal accomplishment*). Baron dan Greenberg (2003) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental yang berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, hal tersebut disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan.

Menurut Schaufeli et al. (2001), aspek-aspek *burnout* antara lain meliputi:

- a). *emotional exhaustion* merupakan sindrom kelelahan emosi karena keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dan sumber-sumber diri terkuras oleh satu pekerjaan,
- b). *Depersonalization* merupakan sikap kurang menghargai atau kurang memiliki pandangan positif terhadap orang lain, dan
- c). *Low of personal accomplishment* merupakan penilaian diri yang negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, di mana individu tersebut menilai rendah kemampuan diri sendiri, kecenderungan mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dalam pekerjaannya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizkinannisa (2017) tingkat *burnout* kerja yang dialami oleh anggota polisi, didapatkan hasil bahwa 9 (6%) polisi memiliki *burnout* kerja rendah, 115 (77,2%) polisi mengalami *burnout* kerja sedang, dan 21 (16,8%) polisi termasuk *burnout* tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maidisanti (2018) yang juga mendapatkan hasil 38,2% anggota polisi memiliki *burnout* pada taraf sedang.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap anggota polisi yang bertugas di Polda Bengkulu pada 28 November 2019, subjek diminta untuk mengungkapkan hal yang dirasakan saat bekerja sebagai polisi. Secara umum hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 orang anggota polisi pengendali massa menunjukkan bahwa beberapa anggota polisi mengeluhkan tentang pekerjaannya yang menguras fisik dan emosi. Diantaranya 8 orang merasa terbebani oleh tugas-tugas dalam pekerjaannya, sehingga menimbulkan terkurasnya tenaga, mudah letih, jenuh, mudah tersinggung, sedih, tertekan, dan merasa terjebak dalam pekerjaan, hal ini mengindikasikan pada aspek *emotional exhaustion*. Kemudian 9 dari 10 orang tersebut menyatakan bahwa subjek merasa menjauhi lingkungan pekerjaannya, merasa kurang dipedulikan oleh lingkungan pekerjaan, subjek juga cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya, hal ini mengindikasikan pada aspek *depersonalization*. Selanjutnya 7 dari 10 subjek merasa tidak mampu untuk mencapai suatu prestasi dalam pekerjaannya dan belum mampu melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain, hal ini mengindikasikan aspek *low of personal accomplishment*. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa anggota polisi Sabhara Polda Bengkulu mengalami gejala *burnout* dengan terpenuhinya 3 aspek dari *burnout* oleh subjek tersebut.

Sebagai seorang polisi, pekerjaannya erat kaitannya dengan kedisiplinan, sebagai abdi negara mereka dituntut harus memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam setiap melaksanakan tugasnya. Akan tetapi, pada kenyataannya kedisiplinan yang tinggi membuat beberapa anggota polisi merasa terbebani dalam bekerja, membuat polisi tersebut mengalami stres kerja (Auliya, 2013). Hal tersebut memiliki dampak yaitu individu akan merasa mudah lelah dalam bekerja, kehilangan antusias dalam bekerja, dan kehilangan kepercayaan diri terhadap pekerjaannya (Leiter & Maslach, 2005). Sejalan dengan hal tersebut Schaufeli dan Buunk (2003) juga menyatakan bahwa dampak *burnout* dapat membuat individu menjadi cepat marah, sensitif, merasa kehilangan perhatian dari organisasi, serta membuat individu memiliki prestasi kerja yang rendah.

Menurut Schaufeli dan Buunk (2003) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi munculnya *burnout* adalah banyaknya tuntutan pekerjaan, permasalahan peran, kurangnya aktivitas regulasi diri, berhubungan dengan tuntutan klien, dan kurangnya dukungan sosial. Menurut Masbow (2009). Individu yang memiliki dukungan sosial yang lebih kecil, lebih memungkinkan mengalami konsekuensi psikis yang negatif. Keuntungan individu yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi akan menjadi individu lebih optimis dalam menghadapi kehidupan saat ini maupun masa yang akan datang, lebih terampil dalam memenuhi kebutuhan psikologi dan memiliki sistem yang lebih tinggi, serta tingkat kecemasan yang lebih rendah, mempertinggi *interpersonal skill* (keterampilan interpersonal), memiliki kemampuan untuk mencapai apa yang diinginkan dan lebih dapat membimbing individu untuk beradaptasi dengan stres. Menurut Desrumaux et al. (2018) dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja

yang tinggi akan dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi seseorang, individu yang mempunyai hubungan dekat dengan rekan kerjanya akan meningkatkan kemampuannya dalam mengelola masalah-masalah yang dihadapi setiap hari.

Santrock (2006) menjelaskan bahwa dukungan sosial adalah sebuah informasi atau tanggapan dari pihak lain yang disayangi dan dicintai, yang menghargai dan menghormati, mencakup suatu hubungan komunikasi dan situasi yang saling bergantung. Adapun aspek-aspek dukungan sosial menurut (Sarafino et al., 2011) adalah; a). Aspek Emosional, meliputi ekspresi dari empati, kepedulian terhadap seseorang; b). Aspek Instrumental, meliputi bantuan secara langsung sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh individu; c). Aspek Informatif, meliputi bantuan seperti pemberian saran-saran, nasehat, petunjuk atau timbal balik yang didapatkan dari orang lain secara langsung, sehingga individu dapat mencari penyelesaian dari suatu masalah atau tekanan yang dihadapi; d). Aspek Penghargaan, meliputi dorongan untuk sepakat dengan pemikiran seseorang atau perasaannya, dan perbandingan positif dari seseorang dengan orang lain, seperti kepada seseorang yang kurang mampu dan terpuruk; e). Dukungan Kelompok sosial, bentuk dukungan ini akan membuat individu merasa menjadi anggota dari suatu kelompok yang memiliki kesamaan minat dan aktivitas sosial dengan kelompok.

Hal ini sejalan dengan pendapat Liewelyn dan Kennedy (2003), apabila keadaan stres terjadi dalam jangka waktu lama dengan intensitas yang cukup tinggi, dan tidak dapat ditangani, maka akan mengakibatkan individu mengalami *burnout*. Manuaba (2005) menyatakan bahwa stres yang berkaitan dengan

pekerjaan, salah satunya disebabkan oleh kurangnya dukungan sosial dari manajemen dan rekan kerja, sehingga dalam hal ini dukungan sosial memegang peran penting dalam interaksi dengan orang lain untuk mengurangi terjadinya stres kerja dilingkungan pekerjaan. Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi seseorang, individu yang mempunyai hubungan dekat dengan orang lain akan meningkatkan kemampuannya dalam mengelola masalah-masalah yang dihadapi setiap hari.

Sejalan dengan hal tersebut Sarafino et al. (2011) menjelaskan bahwa dukungan sosial secara positif dapat memulihkan kondisi fisik dan psikis seseorang. Newsom dan Schultz (1996) menemukan bahwa kelemahan fisik seseorang dikaitkan dengan sedikitnya dukungan keluarga, dukungan rekan kerja dan berkurangnya perasaan saling memiliki dan tidak adanya dukungan material dari orang lain. Collins (2007) menambahkan bahwa dukungan merupakan salah satu strategi terpenting dalam menanggulangi stres. Dukungan sosial mempengaruhi kesehatan individu dengan memberi perlindungan dalam melawan negatif stres tingkat tinggi. Ketika seorang individu mengalami *burnout* terhadap pekerjaannya, dukungan sosial akan mengembangkan kemampuan yang berguna untuk menghadapi stres. Dukungan sosial dapat mengurangi tekanan akibat aktifitas yang menimbulkan *burnout* pada perawat. Penguatan dukungan sosial adalah cara untuk mengurangi atau memperkecil pengaruh dari peristiwa yang berpotensi menimbulkan *burnout* (Hardina, 2015)

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti bertujuan untuk mengkaji lebih dalam lagi hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada Anggota Polisi di Polda Bengkulu. Adapun rumusan masalah yang diajukan

peneliti adalah; apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada Anggota Polisi di Polda Bengkulu ?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada Anggota Polisi di Polda Bengkulu.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi khususnya dalam ilmu psikologi industri dan organisasi-sosial yang berhubungan dengan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada Anggota Polisi di Polda Bengkulu.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman bagi polisi untuk meningkatkan dukungan sosial sesama rekan kerja untuk dapat menurunkan *burnout* yang dialami oleh Anggota Polisi di Polda Bengkulu.